

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan sumber penerimaan negara untuk membiayai seluruh pengeluaran pemerintah yang bersifat umum. Optimalisasi Penerimaan negara sangat penting dalam rangka menunjang pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional. Menurut Undang-Undang No. 16 tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar Negara. Hal ini terlihat dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2016 dengan pendapatan Negara di Indonesia sebesar Rp. 1.822,5 triliun, pajak menyumbang penghasilan sebesar Rp. 1.546,7 triliun ini berarti pajak menyumbang 85% dari seluruh penerimaan Negara yang diungkapkan oleh Kementrian Keuangan Republik Indonesia pada tahun 2016 (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>).

Negara Indonesia menempatkan perpajakan sebagai peran serta kewajiban bagi warga negara dalam membiayai pembangunan. Tujuannya untuk meningkatkan kesadaran dan rasa tanggung jawab masyarakat. Pajak digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam

bidang ekonomi. Namun dalam realisasinya pemungutan pajak masih sulit dilakukan, hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menurut Banyu Ageng (2011).

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filing*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *electronic filling system* menurut Ayu (2005) dalam Suherman, Almunawwaroh, & Marliana (2015).

*E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan

penyampaian SPT. *E-filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukankapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu(termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak. Penerapan system *e-filing* diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT.

Menurut Sovita & Salsabila (2018) Direktorat Jenderal Pajak dituntut untuk selalu memperbaiki dan menyempurnaan struktur organisasi dari Direktorat Jendral Pajak. Salah satu bentuk penyempurnaan struktur organisasi tersebut adalah dengan berlakunya *account representative* (AR) pajak. AR merupakan aparat pajak yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas melayani, mengawasi, dan memberikan konsultasi terhadap Wajib Pajak tertentu yang ditugaskan kepadanya.

Salah satu tugas AR adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain bertugas memberikan pelayanan wajib pajak *account representative* juga memiliki tugas untuk melakukan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Pengawasan intensif diperlukan untuk meopang self assessment system yang diterapkan di Indonesia. *Self assessment system* merupakan suatu system yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri.

AR diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/Pmk.01/2015 Tahun 2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan memberikan dampak dalam meningkatkan besarnya penerimaan negara. AR berada pada seksi Pengawasan dan Konsultasi yang sering disingkat Waskon. Dalam Kantor Pelayanan Pajak terdapat empat seksi, Waskon I, Waskon II, dan Waskon IV. Masing-masing Waskon dipimpin oleh seorang kepala seksi. AR secara khusus fokus dalam pekerjaan menganalisa dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap wajib pajak yang diawasinya.

Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pengembangan dan perbaikan guna meningkatkan penerimaan pajak, *account representative* ditunjuk untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan konsultasi wajib pajak. Dengan adanya konsultasi kepada petugas *account representative*, diharapkan wajib pajak dapat bertanya tentang Undang-Undang atau peraturan perpajakan yang belum dimengerti, sehingga dapat timbul kerja sama yang baik antara wajib pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana diwakilkan oleh petugas *account representative*. Wajib Pajak yang puas akan dapat merubah perilakunya dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak, dan tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan berubah.

Menurut Lovihan (2014) Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan

perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada menurut Hardiningsih dan Yuliananwati (2011) dalam As'ari & Erawati (2018). *Self assessment system* menuntut adanya perubahan sikap (kesadaran) wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Menurut Nasution (2006:7) dalam As'ari & Erawati (2018) Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Gardina dan Haryanto (2006) salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai kantor pajak yang seringkali tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal. Kualitas pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu faktor penilaian wajib pajak dalam kesediaannya memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Kualitas pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam

As'ari & Erawati, 2018). Menurut Supadmi (2009) dalam As'ari & Erawati (2018) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan dalam Undang-Undang Perpajakan. Menurut Mardiasmo (2006:39) dalam As'ari & Erawati (2018) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) dituruti/ditaati/dipatuhi, bisa juga dikatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Agar Undang-Undang dan peraturan dipahami, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya menurut Suyatmin (2004) dalam As'ari (2018).

Indikator Sanksi Perpajakan: Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas dan tegas, sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (not arbitrary), tidak toleransi, sanksi yang diberikan hendaklah seimbang dan hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberi efek jera menurut Adam Smith, Rochmat Soemitro (2010) dalam As'ari & Erawati (2018). Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yakni berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Wajib pajak yang memahami hukum

perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayarn pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materiil.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisa pengaruh penerapan *e-filing*, peran *account representative*, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian dan analisa ini dikembangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan *E-filing*, Peran *Account Representative*, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah pelayanan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah peran *Account Representative* (AR) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### **C. Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui pelayanan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui peran *Account Representative* (AR) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk mengetahui sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan khususnya dalam kepatuhan pajak.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi peneliti selanjutnya, hasil dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
- b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.



- c. Bagi wajib pajak, hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, serta dapat dijadikan sebagai cerminan bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang baik dan patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang lebih jelas dan sistematis, agar mempermudah bagi pembaca dalam memahami penulisan penelitian ini. Penulis menyajikan susunan penulisan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tentang landasan teori yang berisi tentang pengertian mengenai variabel independen dan dependen, penelitian terdahulu, kerangka teoritis, dan hipotesis penelitian.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam Bab ini membahas jenis penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data,

definisi operasional variabel, metode pengujian instrument, serta teknik analisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil pengumpulan data, analisis data, dan pembahasan atas hasil analisis data.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran yang dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya.